

**PROSEDUR KLAIM ASURANSI PRODUK PRULINK INVESTOR  
ACCOUNT (“PIA”) PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE  
SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Jurusan Manajemen Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**DIAS APRILIA LILAVATI**  
**NIM : 2016110009**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Dias Aprilia Lilavati  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 April 1998  
N.I.M : 2016110009  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Prosedur Klaim Asuransi Produk Prulink Investor  
Account (“PIA”) Pada PT. Prudential Life Assurance  
Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal : 28 Agustus 2019

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 28 Agustus 2019



**(Dr. Kautsar R. Salman, SE.,MSA.,Ak.)**  
NIDN: 0727068503



**Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.**  
NIDN: 07211068606

# PROCEDURE CLAIM INSURANCE PRODUK PRULINK INVESTOR ACCOUNT ("PIA") PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE SURABAYA

Dias Aprilia Lilavati

2016110009

e-mail : [2016110009@students.perbanas.ac.id](mailto:2016110009@students.perbanas.ac.id)

## ABSTRACT

*PT. Prudential Life Assurance Surabaya is one of the insurance companies in Indonesia, which is tasked with providing future welfare and health by offering products, one of their product is the PRULink Investor Account ("PIA"). The purpose of this research is to find out product insurance claims of PRULink Investor Account ("PIA") product at PT. Prudential Life Assurance Surabaya. The methodology of this final project is qualitative research through surveys and interviews. Based on the research conducted, the insurance claims are paid or disbursed if specified requirement has been met properly. The procedure for filing claims is Notification, Inclusion of Documents, Rejection, Claim Approval, or Payment of Claims. Conclusion of this research that insurance claim procedure of PRULink Investor Account ("PIA") product at PT. Prudential Life Assurance Surabaya in accordance with applicable laws and carried out well by agents or customer services but it would be better if the procedures should be reviewed to make it easier and faster.*

*Keywords: Procedure, Claim, PRULink Investor Account ("PIA")*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam setiap tahap kehidupan yang sudah direncanakan dengan hati-hati potensi timbulnya risiko kehidupan menjadi bayang-bayang yang akan menambah beban pikiran, Tidak seorang pun yang dapat meramalkan apa yang akan terjadi di masa yang akan datang secara sempurna, meskipun dengan menggunakan berbagai alat analisis. Setiap ramalan yang dilakukan tidak akan lepas dari kesalahan perhitungan yang telah dilakukan. Penyebab melesetnya hasil ramalan karena

dimasa yang akan datang penuh dengan ketidak pastian bahkan untuk hal-hal tertentu sama sekali tidak dapat diperhitungkan seperti maut dan rezeki. Jadi wajar jika terjadinya sesuatu dimasa yang akan datang hanya dapat direka – reka semata. Oleh karena itu saat ini manusia dituntut untuk bisa mempersiapkan kejadian-kejadian yang akan terjadi di masa mendatang dengan praktik asuransi yang nantinya akan memudahkan masyarakat dalam menyiapkan dan merencanakan kehidupannya di masa mendatang. Asuransi sampai saat ini merupakan sesuatu yang masih di pandang sebelah mata oleh masyarakat

Indonesia, banyak masyarakat yang masih ragu untuk membuka asuransi karena berpikiran akan menambah pengeluaran bulanan atau tahunan, sesungguhnya asuransi bisa dijadikan investasi di masa depan bahkan bisa menjadi rencana persiapan penanggulangan saat terjadi resiko-resiko yang tidak di inginkan. Seiring berkembangnya zaman, asuransi juga mengalami perkembangan yang signifikan dan progresif. Dengan melihat keadaan lingkungan serta kebutuhan yang berkembang pada masyarakat. Sehingga perusahaan asuransi meningkatkan layanan pada nasabah yang menggunakan jasa asuransi. Selain itu juga memodifikasi produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada jaman sekarang.

PT. Prudential Life Assurance Indonesia meraih pertumbuhan, antara lain, pertumbuhan premi bisnis baru yang meningkat 8 persen menjadi Rp 26,5 triliun dari sebelumnya Rp 24,3 triliun. Kemudian penjualan produk investasi naik 20 persen menjadi Rp 1,9 triliun dari semula Rp 1,6 triliun. Sedangkan penjualan produk asuransi melonjak 39 persen menjadi Rp 1,8 triliun dari tahun sebelumnya Rp 1,3 triliun (Ringkasan informasi PRU fast start). PT. Prudential Life Assurance Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perasuransian yang didirikan pada tahun 1995, PT. Prudential Life Assurance Indonesia (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, London, Inggris. Di Asia, Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional Prudential Corporate Asia (PCA), yang berkedudukan di Hongkong.

Prudential Indonesia sebagai perusahaan dibidang jasa keuangan telah diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar kegiatan jasa keuangan di dalam sector jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan system keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK). Prudential Indonesia meluncurkan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi unitlink sejak tahun 1999. Semakin beragamnya kebutuhan masyarakat menyebabkan munculnya berbagai macam jenis produk asuransi yang ditawarkan. Prudential Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi, asuransi pendidikan dan dana pensiun kepada nasabah individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi yang tersebar di 6 kantor pemasaran dan 343 Kantor Pemasar Mandiri, sampai akhir tahun 2016 Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah di Indonesia. Persaingan bisnis yang ketat membuat pelaku melakukan berbagai macam strategi untuk menjaga eksistensi dan meningkatkan laba. Selain itu usaha asuransi jiwa merupakan sarana penghimpun dana dan pemupuk modal masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional. Dengan melihat semakin berkembangnya perusahaan jasa asuransi di PT. Prudential Life Assurance Indonesia Surabaya dan semakin sadarnya pola

fikir masyarakat mengenai investasi jangka panjang dalam berbagai macam hal seperti kesehatan, pendidikan dan jaminan hari tua, PT. Prudential Life Assurance juga tidak lolos dari permasalahan seperti proses pengajuan klaim asuransi, permasalahan yang biasanya terjadi adalah karena prosedur dan persyaratan yang dikumpulkan tidak sesuai dengan tata cara dan administrasi klaim asuransi sehingga membuat manfaat yang seharusnya diterima oleh klien tidak dapat diperoleh dengan sewajarnya.

### **Perumusan Masalah**

Apa saja syarat dan ketentuan pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA)?, Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA)?, Apa saja hambatan dan solusi pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA) di PT. Prudential Life Assurance Indonesia Surabaya

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui syarat dan ketentuan pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA), Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA), Untuk mengetahui hambatan dan solusi dalam pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA).

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi PT. Prudential Life Assurance Indonesia

Surabaya sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan dalam hal evaluasi prosedur pengajuan klaim asuransi.

Manfaat lain penelitian ini bagi STIE Perbanas Surabaya dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya tata cara dan administrasi pengajuan klaim asuransi. Disamping itu penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama berkaitan dikemudian hari.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Asuransi**

Pengertian Asuransi sebagaimana tercantum di dalam Buku Kesatu Bab IX Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena atau peristiwa yang tidak tertentu."

### **Jenis Asuransi**

- Asuransi Kerugian (*non life insurance*)

Asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti.

- Asuransi Aneka

Merupakan jenis asuransi yang tidak termasuk dari dua jenis asuransi di atas meliputi asuransi kendaraan bermotor, kecelakaan diri, pencurian, dan lain sebagainya.

- Asuransi Jiwa (*life insurance*)

Merupakan asuransi dengan tanggung jawab untuk menanggulangi permasalahan tentang meninggalnya seseorang atau kondisi kesehatan yang dipertanggungjawabkan.

### Prinsip Asuransi

Definisi asuransi menurut ketentuan Pasal 246 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUH Dagang) yang dikutip oleh Abdul R. Salim (2014: 181): “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan nama seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima uang premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.”

- *Insurable Interest*

*Insurable Interest* adalah hak untuk mengasuransikan, yang timbul dari suatu hubungan keuangan antara tertanggung dengan yang diasuransikan dan diakui secara hukum.

- *Utmost Good Faith*

*Utmost Good Faith* (Iktikad

Baik) adalah tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta yang material mengenai sesuatu yang akan diasuransikan, baik diminta maupun tidak. Artinya penanggung harus dengan jujur menerangkan dengan jelas segala sesuatu tentang luasnya syarat dan kondisi dari asuransi. Adapun pihak tertanggung harus memberikan keterangan yang jelas dan benar atas objek atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan.

- *Indemnity*

*Indemnity* atau kontrak “penggantian kerugian”. Penanggung menyediakan penggantian kerugian untuk kerugian yang nyata diderita tertanggung dan tidak lebih besar daripada kerugian ini.

- *Proximate Cause*

*Proximate Cause* adalah penyebab aktif, efisien, yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau berurutan tanpa intervensi suatu ketentuan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen.

- *Subrogation*

*Subrogation* pada prinsipnya merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian.

- *Contribution*

*Contribution* adalah hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya yang sama-sama menanggung, tetapi tidak harus sama

kewajibannya terhadap tertanggung untuk ikut memberikan *indemnity*.

### **Manfaat Asuransi**

Asuransi menyebabkan atau membuat masyarakat dan perusahaan-perusahaan berada dalam rasa aman karena telah di cover oleh asuransi. Dengan membeli asuransi para nasabah baik yang berbentuk badan usaha atau individu akan merasa tenang. Pada dasarnya semua manusia akan meninggal, tetapi agar kebutuhan ekonomi tidak terganggu akibat terjadinya resiko meninggal dunia terhadap pendiri nafkah selama masa-masa produktif atau untuk persiapan hari tua yang sejahtera.

Sesungguhnya asuransi jiwa ini sangat menguntungkan bagi nasabah, karena pada dasarnya produk asuransi jiwa akan menanggung kematian, sedangkan produk-produk tambahan seperti tanggungan rumah sakit, tanggungan kecelakaan, dan jaminan masa tua ini yang akan menjadi keuntungan bagi nasabah karena nasabah dapat memilih sesuai kebutuhan yang diinginkan.

### **Jenis Resiko Asuransi**

Dahlan Siamat (656 :2005) berpendapat bahwa, resiko dalam industri peransuransian adalah sebuah ketidakpastian dari kerugian finansial. Sesuatu yang mungkin mengalami kerugian finansial adalah resiko. Yang dikatakan sebagai kerugian finansial beresiko adalah ketika kita memiliki sesuatu benda yang bernilai dan terjadi kecelakaan terhadap benda tersebut maka dapat dikatakan sebagai suatu resiko. Namun ketika tahu bahwa

menggunakan barang pada akhirnya akan mengakibatkan biaya karena harus membelanjakan sejumlah uang. Hal tersebut tidak dapat dikatakan sebagai resiko karena kita mengetahui bahwa akan terjadi pengeluaran terhadap barang yang digunakan tersebut.

- **Resiko Murni (*pure risk*)**

Merupakan suatu resiko yang apabila terjadi akan memberikan kerugian bagi tertanggung dan jika tidak akan menimbulkan kerugian dan tidak pula memberikan keuntungan.

- **Resiko Spekulatif**

Adalah resiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau memperoleh keuntungan. Resiko spekulatif memungkinkan terjadinya kerugian atau keuntungan, misalkan seperti melakukan investasi saham di bursa efek dan lain sebagainya.

- **Resiko Pribadi**

Individu akan selalu dihadapkan pada suatu resiko atas kehidupan sehari-hari, misalnya saja seperti resiko apabila membeli rumah, membeli mobil, melakukan investasi, dan lain-lain.

### **Premi Asuransi**

Premi Asuransi adalah pembayaran dari tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan jasa atas pengalihan resiko kepada penanggung, dan premi tersebut merupakan pengganti kerugian atau jaminan perlindungan dari

penanggung kepada tertanggung.

- **Fungsi Premi Asuransi**

Premi merupakan hal yang paling penting dalam asuransi, karena dengan premi yang berhasil dikumpulkan dari tertanggung, maka dalam waktu yang relative lama, akan terkumpul sejumlah dana yang besar, sehingga dengan dana tersebut pihak asuransi dapat Mengembalikan tertanggung pada posisi (ekonomi) sebelum terjadi kerugian (resiko).Menghindarkan tertanggung dari kebangkrutan , sehingga tertanggung mampu berdiri pada posisi semula seperti sebelum terjadinya kerugian.

- **Komponen Premi Asuransi**

Premi dasar, merupakan premi asuransi yang dibebankan kepada tertanggung ketika polis dibuat atau dikeluarkan, dimana perhitungannya berdasarkan pada data dan keterangan yang diberikan oleh tertanggung kepada penanggung pada waktu penutupan asuransi pertama, dan luasnya resiko yang dijamin oleh penanggung sebagaimana yang dikehendaki tertanggung.

Premi tambahan, merupakan dana atau keterangan yang disampaikan oleh tertanggung kepada penanggung ketika menutup asuransi atau *interestnya* tidak selalu sama dengan keadaan yang sebenarnya atau pada waktu polis ditanda tangani, yang disebabkan pada saat itu data atau informasinya belum lengkap dan tertanggung menghendaki perubahan kondisi pertanggungan.

Reduksi premi, dimana penanggung dapat memberikan reduksi terhadap premi yang dikenakan.

## **Medical Check Up (MCU)**

Saat mengajukan asuransi jiwa, untuk memulai proteksi tertentu nasabah diharuskan menjalani test *Medical Check Up* terlebih dahulu. Hal ini diperlukan untuk mengetahui kondisi kesehatan terkini calon nasabah, dari hasil yang dikeluarkan akan ditentukan apakah pengajuan asuransi jiwa diterima, dikenakan extra premi atau ditolak.

## **Klaim (Claim)**

Tuntutan ganti rugi oleh tertanggung yang wajib dibayar oleh penanggung inilah yang biasanya disebut dengan klaim atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa klaim adalah tuntutan terhadap hak yang timbulnya disebabkan karena adanya perjanjian asuransi yang telah berakhir.

Dalam prosedur pengajuan klaim tertanggung harus segera melaporkan kerugiannya kepada perusahaan asuransi atau kepada agen yang mengurus tentang persetujuan polisnya. Apabila laporan itu sudah diserahkan langsung kepada penanggung maka klaim tersebut akan segera diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. Secara hukum tertanggung telah memenuhi kewajiban pelaporannya bila ia telah memberitahu agen, tetapi ada beberapa agen yang tetap meminta dokumen penyelesaian kerugian untuk langsung dikirim kepada penanggung. ( Hasyimi Ali, 2002 : 267).

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**



Berdasarkan beberapa jenis metode penelitian, penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif. Menurut Muri Yusuf (2014) Metode Deskriptif Kualitatif atau Pendekatan Kualitatif sendiri yaitu pengumpulan data dari permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti yang harus dilaksanakan secara sistematis, objektif dan logis dengan mengendalikan atau tanpa mengendalikan berbagai aspek/variable yang terdapat dalam fenomena, kejadian maupun fakta yang diteliti untuk dapat menjawab pertanyaan ataupun masalah yang diselidiki. Hal itu dimungkinkan apabila dalam pengumpulan dan menganalisis data dilakukan secara benar sehingga menemukan makna atau pemahaman yang mendalam, dan mungkin juga dalam informasi dan data yang memungkinkan untuk mengambil kesimpulan atau generalisasi berdasarkan analisis dan interpretasi data tersebut.

### **Batasan Penelitian**

Dalam batasan penelitian yang akan dibahas oleh peneliti untuk lebih memfokuskan topik penelitian, judul beserta analisis data, peneliti akan menjelaskan beberapa batasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Pemahaman mengenai syarat dan ketentuan pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA) pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya yang di dalamnya meliputi persyaratan yang harus disiapkan ketika akan melakukan penajuan klaim asuransi.

2. Prosedur pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA) pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya yang dalamnya mencakup proses klaim dari mulai prosedur klaim sampai pada keputusan klaim asuransi.
3. Mengetahui hambatan dan solusi dalam pengajuan klaim asuransi produk Prulink Investor Account (PIA) pada PT. Prudential Life Assurance yang di dalamnya mencakup seperti pembayaran klaim asuransi menjadi terlambat beserta solusinya.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Untuk mendapatkan kumpulan data yang lengkap dan sesuai dibutuhkan Metode-metode yang sesuai untuk diterapkan, yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dan bertatap muka dengan pihak – pihak terkait seperti Branch Manager, Customer Service Client, dan Customer Service Agen. Dengan mengajukan bentuk pertanyaan yang mengacu pada topik pembahasan antara peneliti dengan pihak terkait (narasumber) yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan topik

pembahasan, yaitu Prosedur Klaim Asuransi secara lengkap dan jelas dan jika terdapat hal yang kurang dimengerti oleh peneliti maka dapat meminta penjelasan kembali.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari bentuk dokumen-dokumen yang tersimpan, baik berupa catatan, perusahaan berupa formulir pengajuan klaim, ketentuan syaria, laporan keuangan publikasi perusahaan, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

## 3. Observasi

Observasi ini merupakan metode pengumpulan data dengan teknik pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis atas gejala-gejala (fenomena) yang sedang diteliti. Peneliti melakukan observasi dengan melihat dan mengamati secara langsung selama kurang lebih satu bulan atau 2-3 hari dalam seminggu selama satu bulan terhadap pihak-pihak yang terkait dalam proses pengajuan klaim dan proses keputusan klaim asuransi di PT. Prudential Life Assurance Surabaya.

## 4. Study Pustaka

Study Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari, membaca, dan mencatat referensi yang ada pada buku-buku, jurnal, ataupun Tugas Akhir terdahulu yang terdapat di STIE Perbanas Surabaya.

## Teknik Analisis Data

Metode analisis data deskriptif kualitatif dalam suatu penelitian kualitatif ini berguna untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah didapatkan di lapangan atau pada saat observasi. Metode penelitian kualitatif pada tahap awalnya peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi hingga penyusunan laporan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Subyek Penelitian

#### Sejarah Singkat Perusahaan

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK). Prudential Indonesia memiliki izin

usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007. Sejak peluncuran produk asuransi yang terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 yaitu meluncurkan produk PRU Syariah dan PRUlink Syariah sebagai produk Asuransinya. Sejak itu Prudential Indonesia dikenal dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Data terakhir per 31 Desember 2016, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan 6 kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh

Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.

## Visi dan Misi

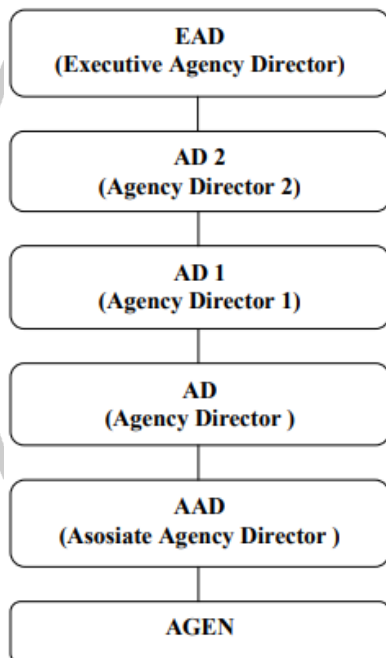
### VISI

1. Satu dalam pelayanan nasabah  
Nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini, oleh karena itu pelayanan terhadap nasabah merupakan hal penting bagi prudential untuk mencapai tujuan yaitu menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu di Asia.
2. Satu dalam memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham  
Prudential memiliki komitmen yang untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi keberhasilan perusahaan dalam perkembangannya.
3. Satu dalam memperkerjakan orang – orang baik  
Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan visi ini. Prudential senantiasa mengembangkan sumber daya manusianya, baik para tenaga pemasar maupun karyawan. Oleh karena itu, Prudential sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan bagi para tenaga pemasar dan karyawan sehingga tujuan dan misi perusahaan dapat dicapai dengan hasil terbaik

## MISI

Menjadi perusahaan jasa keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasar, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan terbaik. Produk berkualitas, staf serta tenaga pemasar profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

## Struktur organisasi



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi PT. Prudential  
Life Assurance Surabaya

## Profil usaha

### Produk Asuransi Jiwa Tradisional

1. PRU*life cover*
2. PRU*universal life*
3. PRU*protector plan*

4. PRU*medika prima*

5. PRU*safe guard*

### Produk Individu Asuransi Jiwa Unit Link

1. PRU*link investor account* ("PIA")
2. PRU*link assurance account* ("PAA")
3. PRU*my child* ("PMC")
4. PRU*link (Syariah) edu protection*

### Produk Badan Usaha Asuransi Jiwa Unit Link

Produk PRU*link* untuk Badan Usaha ini merupakan pengembangan dari produk sejenis, yaitu PRU*link assurance account* ("PAA") dan PRU*link syariah assurance account* ("PSAA") yang telah dipasarkan untuk individu namun dengan Pemegang Polis adalah Badan Usaha dan Jumlah minimum tertanggungnya/ peserta yang diajukan sekaligus adalah 5 orang.

### Produk Asuransi Tambahan (Riders)

1. PRU*med cover (syariah)*
2. PRU*hospital & surgical cover plus (syariah)*
3. PRU*prime healthcare (syariah)*

### Produk Asuransi Manfaat Pembebasan Premi

1. PRU*waiver (syariah) 33*
2. PRU*payor (syariah) 33*
3. PRU*spouse payor (syariah) 33*
4. PRU*parent payor (syariah) 33*
5. PRU*early stage payor (syariah) 33*
6. PRU*early stage parent payor (syariah)*
7. PRU*early stage spouse payor (syariah)*

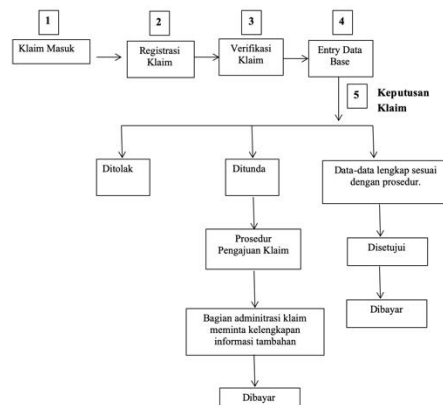
### Produk Asuransi Manfaat Kondisi Kritis

1. PRU*crisis cover (syariah) 34*

## 2. PRUcrisis cover benefit plus (syariah) 34

### Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada PT. Prudential Life Assurance Pakuwon Center 10<sup>th</sup>, Tunjungan Plaza 5 tepatnya berada di Jl. Embong Malang No. 1 Surabaya, mengenai penelitian salah satu produk PRULink Prudential yaitu PRULink Investor Account (“PIA”). Dimana PRULink Investor Account (“PIA”) merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dengan pembayaran premi tunggal. Adapun hasil penelitian melalui wawancara yang sudah dilakukan, penulis juga memberikan gambaran atau alur prosedur klaim asuransi produk PRULink Investor Account (PIA) serta penjelasan setiap langkahnya, agar lebih mudah untuk dipahami bagi pembaca. Berikut adalah Alur Skema Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya :



Gambar 4.4  
Alur Skema Klaim Asuransi Jiwa  
PT.Prudential Life Assurance  
Surabaya

Berikut adalah penjelasan setiap langkah – langkah yang harus

dilakukan nasabah atau pemegang polis untuk pengajuan klaim asuransi jiwa :

#### 1. Klaim Masuk

Dalam hal ini nasabah/ pemegang polis yang akan mengajukan klaim asuransi jiwa produk PIA menghubungi dan memberitahukan kepada agen atau customer service PT. Prudential Life Assurance Surabaya bahwa nasabah/ pemegang polis tersebut akan mengajukan klaim polisnya.

#### 2. Registrasi Klaim

Dalam hal ini agen atau perusahaan PT. Prudential Life Assurance Surabaya telah mengetahui nasabah/ pemegang polis akan mengajukan klaim. Maka nasabah/ pemegang polis yang akan mengajukan permohonan klaim atas pembayaran Manfaat Asuransi meninggal dunia harus disertai dengan dokumen-dokumen sebagaimana tercantum di bawah ini:

- a) Polis (asli)
- b) Formulir klaim Meninggal yang telah diisi dengan benar dan lengkap (asli)
- c) Surat Keterangan Dokter untuk klaim meninggal
- d) Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi
- e) Catatan medis/resume medis Tertanggung apabila diminta oleh Penanggung
- f) Fotokopi KTP/bukti kenal diri Pemegang Polis dan Penerima Manfaat dalam hal Pemegang Polis telah meninggal dunia (untuk Pemegang Polis perseorangan); atau Surat Keterangan dari Pemegang Polis yang menjelaskan bahwa Tertanggung masih

bekerja di Pemegang Polis (untuk Pemegang Polis perusahaan/badan usaha)

- g) Fotokopi Surat Keterangan Kematian Tertanggung yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang
- h) Fotokopi Surat Perubahan Nama Pemegang Polis, Tertanggung dan Penerima Manfaat (jika perubahan nama pernah terjadi) (untuk Pemegang Polis perseorangan)
- i) Fotokopi akta perubahan anggaran dasar beserta persetujuan/bukti pelaporan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana disyaratkan dalam peraturan perundangundangan, dan dokumen pengangkatan direksi Pemegang Polis (untuk Pemegang Polis perusahaan/badan usaha)
- j) Surat Berita Acara Kepolisian (asli) jika Tertanggung meninggal karena kecelakaan yang melibatkan pihak Kepolisian; dan
- k) Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu secara wajar oleh Penanggung.

Pengajuan klaim atas pembayaran Uang Pertanggungan berkaitan dengan peristiwa meninggal dunianya Tertanggung beserta kelengkapan dokumennya harus diserahkan kepada Penanggung dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah Tertanggung meninggal dunia.

Disamping itu agen juga memastikan bahwa polis

nasabah/ pemegang polis berada dalam keadaan *inforce*/ berlaku/ aktif. Jika polis nasabah pernah mengalami *lapse* (berakhir/batal), *agent* harus memastikan pada saat mengajukan klaim status polis nasabah sedang tidak berada pada masa tunggu maupun mengalami pengecualian – pengecualian tertentu seperti

- Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri atau pencederaan diri oleh Tertanggung baik yang dilakukannya dalam keadaan sadar/waras ataupun dalam keadaan tidak sadar atau tidak waras jika tindakan/peristiwa itu terjadi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Mulai Pertanggungan; atau
- Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas Polis; atau
- Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan atau pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Tertanggung atau perlawanan yang dilakukan oleh Tertanggung pada saat terjadinya penahanan atas diri seseorang (termasuk Tertanggung) yang dijalankan oleh pihak yang berwenang; atau
- Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.

### 3. Verifikasi Klaim

Kemudian dalam hal ini agen melakukan proses sesuai ketentuan PT. Prudential Life Assurance, yaitu verifikasi klaim secara tepat sesuai dengan ketentuan kontrak atau polis yang telah disepakati diawal perjanjian pembukaan polis.

Verifikasi klaim yang dilakukan adalah mengecek formulir klaim yang diisi oleh Tertanggung (Pemegang Polis) dipastikan benar dan lengkap. Kemudian agen juga mengecek dokumen – dokumen wajib yang harus dibawa saat pengajuan permohonan klaim seperti yang telah dijelaskan pada poin nomor 2 di Registrasi Klaim. Dan agen memastikan kembali dokumen – dokumen tersebut telah benar sesuai ketentuan dan lengkap.

#### 4. Entry Data Base

Setelah melakukan verifikasi klaim, nasabah atau pemegang polis segera mengirimkan seluruh dokumen setelah lengkap, hal ini terkait ada batas waktu untuk pengiriman dokumen terhitung sejak terjadinya musibah, tergantung manfaat yang akan diklaim oleh nasabah atau pemegang polis. Pengajuan klaim atas pembayaran Uang Pertanggungan berkaitan dengan peristiwa meninggal dunianya Tertanggung beserta kelengkapan dokumennya harus diserahkan kepada Penanggung dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah Tertanggung meninggal dunia. Setelah itu, PT. Prudential Life Assurance melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada Pemegang Polis/Tertanggung. Kemudian tahap berikutnya adalah keputusan klaim atau pemberitahuan hasil validasi dan verifikasi perusahaan.

#### 5. Keputusan Klaim

Setelah nasabah mengirimkan seluruh dokumen dengan lengkap dan telah divalidasi maka akan diperoleh keputusan klaim asuransi sesuai dengan syarat dan ketentuan, serta dokumen - dokumen yang dikirimkan

oleh nasabah. Keputusan klaim tersebut meliputi pengajuan klaim disetujui, pengajuan klaim ditunda, ataupun pengejaan klaim ditolak.

### Pembahasan

#### **Produk Individu PRUlink Investor Account (“PIA”) pada PT.Prudential Life Assurance Jl. Embong Malang No. 1 Surabaya**

PRUlink Investor Account (“PIA”) merupakan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dari PT Prudential Life Assurance ( Prudential Indonesia) dengan pembayaran premi tunggal. Produk ini memiliki masa pertanggungan 99 tahun atau selama polis masih aktif. Premi yang dibayarkan memberikan manfaat perlindungan (proteksi) dan manfaat investasi dalam bentuk nilai tunai (jika ada). Produk ini memberikan keleluasaan bagi Pemegang Polis untuk memilih investasi yang memungkinkan tingkat pengembalian investasi yang baik di jangka panjang, sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko Pemegang Polis. Produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan Dollar Amerika, dan memberikan Manfaat Asuransi selama polis masih aktif. Produk Asuransi ini telah tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

*PRUlink investor account* (“PIA”) memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Meninggal

Bila terjadi resiko meninggal maka manfaat yang akan diterima oleh penerima manfaat (beneficiary) adalah 125 persen dari Premi Tunggal ditambah Nilai Tunai (jika ada)

2. Manfaat Cacat Total & Tetap  
(*Total and Permanent Disability – TDP*)

Bila terjadi resiko cacat total dan tetap terjadi sebelum usia 70 tahun manfaat yang akan diterima (Maximum Uang Pertanggungan Rp. 2000.000.000,-) adalah sebagai berikut :

- a) Tahap 1 : 20 persen x Uang Pertanggungan (UP) + Nilai Tunai (jika ada)
  - b) Tahap 2 : 80 persen x Uang Pertanggungan
3. Dapat memilih jenis investasi sesuai dengan profil resiko yang diinginkan pemegang polis.
4. Memiliki fasilitas *withdrawal* atau penarikan nilai tunai sebagian.

Misalnya nasabah mengikuti program PRUlink Investor Account (PIA) dengan investasi sebesar 30 juta. Setelah tiga tahun nasabah tersebut meninggal, maka yang akan diterima oleh penerima manfaat adalah sebesar:

Manfaat Meninggal :  $125\% \times 30\text{jt} = 37,5 \text{ jt}$

Nilai Saldo Investasi (dengan asumsi) sebesar= 50 juta  
Total yang akan diterima sebesar  $37,5 \text{ juta} + 50 \text{ juta} = 87,5 \text{ juta}$

**Syarat dan Ketentuan Pengajuan Klaim Produk PRUlink Investor Account (“PIA”) di PT Prudential Life Assurance Surabaya**

Dalam pengajuan klaim produk PRUlink investor account (“PIA”) PT Prudential Life Assurance Surabaya memiliki syarat dan ketentuan tersendiri, berikut adalah syarat dan ketentuannya :

1. Memiliki produk yang akan di klaim (memiliki polis)
2. Polis masih inforce/berlaku/aktif
3. Sudah melewati masa tunggu (waiting period) yang berlaku dalam masing – masing manfaat.
4. Tidak termasuk dalam pengecualian (exclusion)
5. Non disclosure, adalah tidak mengungkapkan informasi yang bersifat material mengenai kondisi kesehatan nasabah kepada perusahaan.
6. Melihat kriteria polis yang akan diklaim
7. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim

**Prosedur pengajuan klaim PRUlink Investor Account (“PIA”) di PT Prudential Life Assurance Surabaya**

Dalam prosedur klaim asuransi jiwa, selain syarat dan ketentuan PT. Prudential Life Assurance, ada beberapa langkah / tahapan yang harus dilalui dan terpenuhi, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pemberitahuan  
Dalam hal ini tertanggung yang mengalami resiko harus memberitahukan kepada penanggung atas apa yang terjadi pada dirinya. Pemberitahuan dapat disampaikan melalui *agent* yang membukakan polis tertanggung atau bisa juga melalui *customer line* di kantor PT. Prudential Life Assurance Surabaya.
2. Penyertaan dokumen  
Selain itu juga disertakan dokumen yang tertera pada



syarat dan ketentuan pengajuan klaim yang telah dijelaskan sebagaimana yang telah disampaikan pada poin 4.3.3 tentang syarat dan ketentuan pengajuan klaim produk Prulink Investor Account (PIA) lalu diserahkan ke kantor PT.Prudential Life Assurance Surabaya terdekat. Apabila dokumen tidak atau kurang jelas, bertentangan atau tidak bersesuaian, maka penanggung mempunyai hak untuk meminta atau mendapatkan dokumen lain atau penjelasan lebih lanjut.

3. Pengujian, dan Penolakan, Penundaan, atau Persetujuan Klaim.

Setelah penyertaan dokumen, penanggung berhak melakukan pengujian terhadap klaim, apakah sudah valid dan sesuai dengan syarat dan ketentuan. Bagian administrasi klaim akan mengajukan formulir dan dokumen tersebut kepada bagian analisa klaim di kantor pusat Prudential di Jakarta untuk diinput pada sistem. Bagian analisa klaim melakukan pengecekan dokumen yang dikirim dan menentukan apakah perlu investigasi atau tidak. Bila diperlukan, bagian analisa klaim akan melakukan investigasi langsung baik dari keterangan rumah sakit atau dokter yang merawat tertanggung. Bagian analisa klaim selanjutnya akan memberikan rekomendasi keputusan terhadap pengajuan klaim yang diajukan tertanggung atau pemegang polis dan keputusan klaim akan ditentukan

oleh bagian manager klaim. Jika klaim disetujui, maka bagian administrasi klaim akan membuat permintaan pembayaran manfaat ke bagian keuangan dan bagian informasi dan telekomunikasi akan langsung mengirim surat pengkonfirmasi kepada nasabah atau ahli waris bahwa klaim telah disetujui.

4. Proses pembayaran

- a) Pembayaran manfaat pertanggungan dilakukan apabila dokumen yang diperlukan telah lengkap diterima dan melalui proses pengujian klaim, serta klaim disetujui oleh penanggung.
- b) Manfaat akan langsung diberikan kepada tertanggung atau ahli waris menggunakan cek atau transfer oleh staf atau bagian keuangan Prudential dengan disertai persetujuan publikasi serah terima klaim.
- c) Tertanggung atau ahli waris menandatangani tanda terima pembayaran dan menyerahkan kembali pada bagian administrasi klaim.
- d) Dokumen klaim akan langsung dikirim kembali beserta file polis ke vendor. Selanjutnya filing atau melakukan pengarsipan dan berakhirlah pemrosesan klaim tersebut.
- e) Segala manfaat pertanggungan yang dibayar oleh penanggung akan diperhitungkan dengan kewajiban-kewajiban pemegang polis (jika ada).

**Hambatan dalam Pengajuan Klaim Produk PRUlink investor account ("PIA") di PT Prudential Life Assurance Surabaya**

**1. Dari Sisi Agent**

- a) Pemungutan premi yang tidak sesuai dengan ketentuan, bahkan terkadang ada yang membayar tidak sesuai jumlahnya, sehingga seringkali terjadi penundaan pembayaran kewajiban yang dilakukan oleh pihak tertanggung. Hal ini mengakibatkan klaim tidak dapat diproses lebih lanjut dan juga apabila premi dibayar menjadi tertunggak, menyebabkan efektivitas polis dihentikan (polis lapse).
- b) Terdapat hambatan antar agen perusahaan asuransi, yaitu penyetoran premi oleh tertanggung kepada agen asuransi, namun agen tidak menyetorkan ke rekening perusahaan asuransi.

**2. Dari Sisi Perusahaan Asuransi**

- a) Tertanggung seringkali menuntut hal yang diluar tanggung jawab perusahaan, seperti persoalan klaim yang dituntut agar segera dicairkan padahal tertanggung belum melaksanakan perjanjian asuransi selama satu tahun yang tercantum dalam perjanjian,
- b) Klaim tidak dilaksanakan karena nasabah melakukan tindak kejahatan.
- c) Adanya data-data terkait risiko yang diklaim, yang sebelumnya tidak dilaporkan (Non Disclosure), misalnya penyakit sudah diderita sebelum polis terbit sehingga penanggung tetap harus

melakukan pembayaran atas klaim tersebut.

**3. Dari Sisi Tertanggung Asuransi**

- a) Tertanggung sering terhambat dalam proses pembayaran premi sehingga kesulitan untuk mengajukan klaim.
- b) Kurangnya pengetahuan tertanggung terhadap asuransi, sehingga masih banyak ditemui tertanggung asuransi yang segan untuk mengajukan klaim. Masyarakat itu menganggap mengajukan klaim itu prosedurnya berbelit - belit.

**Hal – hal yang dapat menyebabkan Klaim Produk PRUlink investor account ("PIA") di PT Prudential Life Assurance Surabaya menjadi tidak dibayarkan.**

1. Jika Tertanggung/Penanggu tidak jujur atau tidak memberikan informasi dengan lengkap dalam mengisi antara lain data kesehatan, pekerjaan , dan hobi.
2. Jika meninggalnya Tertanggung disebabkan diantaranya oleh hal-hal sebagai berikut :
  - a) Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri, atau penceraan diri oleh Tertanggung yang terjadi sebelum polis berusia 12 bulan ATAU
  - b) Tindakan kejahatan, percobaan tindak kejahatan, pelanggaran hokum, dan peraturan perundang – undangan ATAU
  - c) Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.
3. Jika Tertanggung mengalami Cacat Total & Tetap

(sebagaimana diatur dalam polis) yang disebabkan diantaranya sebagai berikut :

- a) Perang, ikut serta dalam huru-hara, pemogokan dan kerusuhan sipil
- b) Tindakan kejahatan, percobaan tindak kejahatan, pelanggaran hukum, percobaan pelanggaran hukum dan peraturan perundang – undangan
- c) Percobaan bunuh diri , atau pencederaan diri oleh Tertanggung
- d) Tertanggung turut dalam suatu penerbangan udara selain sebagai penumpang resmi atau awak pesawat dari maskapai penerbangan sipil komersial yang berlisensi atau beroperasi dalam penerbangan rutin
- e) Tertanggung turut serta dalam kegiatan atau olahraga yang berbahaya
- f) Adanya AIDS atau HIV dalam tubuh Tertanggung.

**Solusi untuk Meminimalisir Hambatan Pengajuan Klaim Produk PRUlink investor account (“PIA”) di PT Prudential Life Assurance Surabaya.**

1. Dari Sisi *Agent*
  - a) Pemungutan premi yang tidak sesuai dengan ketentuan, bahkan terkadang ada yang membayar tidak sesuai jumlahnya, sehingga seringkali terjadi penundaan pembayaran kewajiban yang dilakukan oleh pihak tertanggung. Solusi yang dapat meminimalisir hambatan diatas adalah dengan diberikan pengertian kepada

Tertanggung atas sebab akibat yang nantinya terjadi jika premi tidak dibayarkan sesuai dengan jumlahnya. Dan akan berdampak pada polis yang mereka buka.

2. Dari Sisi Tertanggung Asuransi
  - a) Tertanggung sering terhambat dalam proses pembayaran premi sehingga kesulitan untuk mengajukan klaim. Solusi yang dapat meminimalisir hambatan diatas adalah Memberikan fasilitas cuti premi (premium holiday) kepada tertanggung agar polis perjanjian tetap terlaksana.

**PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan rumusan masalah penulis mengenai prosedur pengajuan klaim asuransi produk Prulink Prulink Investor Account (PIA) pada PT. Prudential Life Assurance Pakuwon Center 10<sup>th</sup> Surabaya dengan tujuan penelitian Tugas Akhir yang di bahas pada bab satu sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa :

Dalam pengajuan klaim produk PRUlink investor account (“PIA”) di PT Prudential Life Assurance Surabaya Tertanggung harus memenuhi syarat dan ketentuan dokumen berupa polis asli dan beberapa dokumen pendukung lainnya. Saat mengajukan klaim Tertanggung dapat mengikuti prosedur pengajuan klaim di PT. Prudential Life Assurance yakni, klaim harus dilaporkan terlebih dahulu melalui agen atau customer servise di PT. Prudential Life

Assurance. Kemudian tertanggung melengkapi syarat dan ketentuan yang telah dijelaskan diatas. Kemudian dokumen beserta persyaratan dikirim ke kantor pusat PT. Prudential Life Assurance. Klaim akan diperiksa dan dianalisa. Jika klaim disetujui, maka bagian administrasi klaim akan membuat permintaan pembayaran manfaat ke bagian keuangan dan bagian informasi dan telekomunikasi akan langsung mengirim surat konfirmasi kepada tertanggung bahwa klaim telah disetujui. Pembayaran klaim ini bisa dalam bentuk cek atau transfer melalui rekening penerima manfaat. Pembayaran klaim ini juga dilakukan oleh kantor pusat. Pada saat pengajuan klaim di PT. Prudential Life Assurance Surabaya juga sering dihadapi hambatan – hambatan seperti dari sisi *agent* yaitu pemungutan premi yang tidak sesuai dengan ketentuan, bahkan terkadang ada yang membayar tidak sesuai jumlahnya, lalu terdapat hambatan antar agen perusahaan asuransi, yaitu penyetoran premi oleh tertanggung kepada agen asuransi, namun agen tidak menyetorkan ke rekening perusahaan asuransi. Kemudian dari sisi perusahaan asuransi yaitu tertanggung seringkali menuntut hal yang diluar tanggung jawab perusahaan, seperti persoalan klaim yang dituntut agar segera dicairkan padahal tertanggung belum melaksanakan perjanjian asuransi selama satu tahun yang tercantum dalam perjanjian, lalu klaim tidak dilaksanakan karena nasabah melakukan tindak kejahatan, serta adanya data-data terkait risiko yang diklaim, yang sebelumnya tidak dilaporkan (*Non Disclosure*).

Kemudian dari sisi tertanggung asuransi yaitu tertanggung sering terhambat dalam proses pembayaran premi sehingga kesulitan untuk mengajukan klaim, dan juga kurangnya pengetahuan tertanggung terhadap asuransi, sehingga masih banyak ditemui tertanggung asuransi yang segan untuk mengajukan klaim. Upaya yang dilakukan PT. Prudential Life Assurance terhadap hambatan yang timbul terhadap tertanggung adalah Memberikan fasilitas cuti premi (*premium holiday*) kepada tertanggung agar polis perjanjian tetap terlaksana. Serta dengan Sosialisasi dari tiap agen asuransi kepada calon tertanggung / tertanggung mengenai asuransi lebih banyak.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di perusahaan yang sama, sebaiknya memilih topik pembahasan yang berbeda. Karena pada PT. Prudential Life Assurance Indonesia terdapat banyak hambatan dan permasalahan yang dapat menimbulkan pro dan kontra baik dari sisi agen ataupun nasabah. Misalnya saja seperti kasus *fraud* (penyalahgunaan/ penggelapan premi nasabah). Dari permasalahan – permasalahan tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai topik pembahasan untuk diangkat menjadi judul Tugas Akhir.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian

dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada perusahaan yang berbeda. Misalnya sajaklaim asuransi jiwa pada perusahaan asuransi B atau C. karena prosedur, syarat dan ketentuan antar perusahaan bisa saja berbeda.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada perusahaan yang sama dan topik pembahasan yang sama, sebaiknya menggunakan asuransi terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

### **Implikasi penelitian**

Masukan dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan PT. Prudential Life Assurance Surabaya untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, yang dilihat dari hambatan – hambatan yang ada adalah sebagai berikut :

1. PT.Prudential Life Assurance harus menegaskan kepada leader dan agen seluruh cabang untuk selalu mengedukasi para nasabahnya terkait persyaratan dan ketentuan dalam prosedur pengajuan klaim di PT.Prudential Life Assurance.
2. PT. Prudential Life Assurance harus memberitahukan kepada para nasabahnya di awal perjanjian pembukaan bahwa ada hal – hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan para pemegang polis yang dapat mengakibatkan klaim ditunda ataupun ditolak, sehingga tidak ada lagi yang merasa dirugikan.
3. Agen atau Tenaga Pemasar PT. Prudential Life Assurance seharusnya mengenal dengan

baik dan selektif nasabah atau calon nasabahnya, agen juga harus melakukan identifikasi dan verifikasi atas informasi dan dokumen yang diberikan calon nasabah sebelum dilakukan perikatan bisnis. Serta, menggali lebih dalam informasi calon nasabah jika menemukan sesuatu yang mencurigakan, jika diperlukan meminta dokumen lainnya sebagai tambahan informasi, seperti slip gaji, bukti usaha, informasi mengenai usaha yang dimilikinya.

4. PT. Prudential Life Assurance Indonesia harus mencermati arahan yang diberikan Prudential Group perihal kebijakan pembayaran premi, sebaiknya sebagai agen atau tenaga pemasar harus menghindari pencampuran uang premi nasabah dengan uang pribadi. Setiap pembayaran premi nasabah oleh agen atau dengan menggunakan uang agen harus dihentikan. Agen juga harus mempertimbangkan apakah cerita dan latar belakang yang diberikan oleh nasabah masuk akal dan sesuai dengan transaksinya. Jika tidak, maka transaksi nasabah tersebut harus dianggap sebagai transaksi mencurigakan dan harus dilaporkan.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Ringkasan Informasi *Pru Fast Start*.2017(Online),(<https://www.prudential.co.id/> diakses 12 Maret 2019).
- Pemerintah Republik Indonesia.

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Pasal 1 Angka (1) Tentang Usaha Peransuransian, Lembaran Negara Nomor 13 Tahun 1992.
- Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan "Kebijakan Moneter dan Perbankan"*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasymi Ali. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi revisi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm 262.
- Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1774.
- Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246.
- Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1320.
- Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 252,253, dan Pasal 278.
- Mehr dan Cammack, A. Hasyim. (1981). *Manajemen Asuransi*. Jakarta, Balai Aksara, hlm 37.
- Mark R Green.2001.*Definisi Asuransi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- C. Arthur Williams Jr dan Richard M. Heins, *Risk Management and Insurance*, fifth edition, 1987, MC.
- Silvanita, Ketut. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Abdul R Saliman. 2014. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Edisi 4. Jakarta: Kencana.
- Darmawi, Herman (2006). *Manajemen Asuransi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Salim, Abbas, 2012, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- A.Muri Yusuf. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Imam Gunawan. 2014. *METODE PENELITIAN KUALITATIF: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 81
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA)
- D Anggraeni (2013). Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian. diunduh tanggal 02 Mei 2019 dari <https://repository.widyata.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/Bab%202.pdf?sequence=10>
- PT.Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2017), hlm. 6.
- Prudential Indonesia, "Informasi Prudential" dalam [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/header/aboutus/index.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.html) diakses pada hari selasa tanggal 06 Juli 2019 pukul 12.32 WIB
- PT.Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT

Prudential Life Assurance,  
2017), hlm. 10.

PT.Prudential Life Assurance,  
PRUfast Start, (Jakarta: PT  
Prudential Life Assurance,  
2017), hlm. 12-56.

Wawancara dengan Yahyo Tri di  
kantor PT Prudential Life  
Assurance, Pakuwon Center  
10<sup>th</sup>, Tunjungan Plaza 5 Jl.  
Embong Malang No. 1  
Surabaya pada tanggal 06 Juli  
2019 pukul 14.15 WIB.

A Lutfi Sudarmanto (2015).  
Deaskripsi Unit Analisis  
Prudential dalam  
[http://eprints.perbanas.ac.id/3  
260/4/BAB%20IV.pdf](http://eprints.perbanas.ac.id/3260/4/BAB%20IV.pdf)  
diakses pada hari Senin  
tanggal 8 Juli 2019

PT.Prudential Life Assurance,  
Ringkasan Informasi  
PIA/V.03/November  
2016/hlm 3.